

## Dohledový benchmark č. 2/2013

### K procesu likvidace pojistných událostí a povinnosti pojistitele podle § 16 zákona o pojistné smlouvě

K naplnění povinností podle § 16 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon pojistné smlouvě“)<sup>1</sup>, je pojistitel povinen **zajistit efektivní fungování systému likvidace pojistných událostí**. Pojistitel je povinen nastavit svůj vnitřní řídicí a kontrolní systém tak, aby

- (i) jak registrace škodné události do informačních systémů pojistitele, tak zahájení šetření události, proběhly bez zbytečného odkladu,
- (ii) nedocházelo ke zbytečným průtahům v šetření události a
- (iii) nedocházelo k překročení tříměsíční lhůty v rozporu s § 16 zákona o pojistné smlouvě.

Za tímto účelem také pojistitel vypracuje vnitřní předpisy upravující zejména povinnosti jednotlivých zaměstnanců a likvidátorů provádějících likvidaci pojistných událostí a zajistí v procesu likvidace pojistných událostí a jejich revizí dostatečné personální vybavení z hlediska odpovídajících znalostí, zkušeností a zastupitelnosti. Informační systém pojistitele by měl být adekvátně nastaven s ohledem na bod (iii) výše, například automaticky upozorňovat na blížící se konec zákonné lhůty pro ukončení šetření oznámené události. Pro případ krizových situací zajistí pojistitel vypracování plánu k jejich efektivnímu řešení.

Za účelem zabránění průtahům v šetření pojistné události je nezbytné uvést veškeré dokumenty, jejichž předložení pojistitel požaduje za účelem řádného provedení šetření, již v prvotní komunikaci s oznamovatelem nebo potenciálně oprávněnou osobou (např. v akceptačním dopise s oznámením o zahájení šetření a registraci pojistné události či obdobné prvotní komunikaci). Pozornost je nutné věnovat také formě a obsahu sdělení důvodů, pro které nelze šetření ukončit ve lhůtě uvedené v § 16 odst. 3 zákona o pojistné smlouvě. Nejvhodnější formou je písemné sdělení; telefonické či ústní sdělení je třeba vždy prokazatelně zaznamenat (tj. prostřednictvím podepsaného záznamu z jednání či záznamu z nahrávané telefonní linky). Nelze-li skončit šetření pojistné události z důvodu chybějící dokumentace, je třeba oznamovateli nebo potenciálně oprávněné osobě sdělit úplný výčet takových podkladů a informací. To platí i v případě, kdy dokumentace nebyla dodána z nečinnosti samotné oprávněné osoby, pojistníka či pojištěného (např. nedodáním již vyžádaných podkladů). Sdělení by mělo též obsahovat informaci, že tříměsíční lhůta pro ukončení šetření do obdržení vyžádaných podkladů neběží. Automatické zaslání sdělení o důvodech bránících ukončení šetření je vhodné zejména pro předcházení budoucím sporům, zda v těchto a podobných případech bylo šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

<sup>1</sup> Podle § 16 odst. 1 zákona o pojistné smlouvě je pojistitel povinen po oznámení události, se kterou je spojen požadavek na plnění z pojištění, bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit. Podle § 16 odst. 3 téhož zákona nestanoví-li tento zákon jinak, je pojistitel povinen ukončit šetření **do 3 měsíců** od data oznámení události, se kterou je spojen požadavek na plnění z pojištění. Nemůže-li ukončit šetření v této lhůtě, je povinen sdělit osobě, které má vzniknout nebo vzniklo právo na pojistné plnění, důvody, pro které nelze šetření ukončit. Lhůtu lze dohodou prodloužit. Tato lhůta neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného.

Ohledně povinnosti sdělení výsledků šetření podle § 16 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě<sup>2</sup> je nezbytné kromě uvedení výše pojistného plnění také dostatečně zdůvodnit způsob jeho výpočtu.

Tímto dokumentem nejsou dotčeny informace v dohledovém benchmarku č. 1/2012 k povinnosti pojistitelů poskytujících pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla vůči poškozeným.

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků sekce dohledu nad finančním trhem ČNB, který je aplikován v dohledové praxi. Soud a případně i bankovní rada ČNB mohou zaujmout odlišný názor. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu nad finančním trhem považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

Datum: 5. dubna 2013

---

<sup>2</sup> Podle § 16 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě je šetření skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě.